Les
PUBLICATIONS
DU QUÉBEC

Ministère du Tourisme

Rapport annuel 1990-1991

Québec

92-02933/

Le contenu de cette publication a été rédigé par
le ministère du Tourisme

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1279, boulevard Charest Ouest
Québec (Québec)
G1N 4K7

Dépôt légal — 4e trimestre 1991
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-551-14967-3
ISSN : 0831-5337

© Gouvernement du Québec

Monsieur Jean-Pierre Saintonge
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du gouvernement
Québec

Monsieur le Président,

Conformément à la Loi sur le ministère du Tourisme (L.R.Q., c. M-31.1), je suis heureux de vous transmettre le rapport annuel du ministère du Tourisme pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 1991.

Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités du Ministère et contient de nombreux renseignements d'intérêt public.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre du Tourisme,

André Vallerand

Québec, novembre 1991

Table des matières

Introduction 7

Le mandat du Ministère 7

Les lois sous la responsabilité du ministre 7

Les organismes sous la responsabilité du ministre 7

La structure administrative 7

L'effectif du Ministère selon les catégories d'emploi au 31 mars 1991 8

Le personnel de direction au 31 mars 1991 8

La Direction du Ministère 9

Le Cabinet du ministre 9

Le Bureau du sous-ministre 9

La Direction des communications 9

La Direction générale de l'administration 10

— La Direction des ressources humaines 10

— La Direction des ressources financières 11

— La Direction des ressources matérielles 11

— La Direction des systèmes d'information 11

La promotion et le développement du tourisme 13

La Direction générale du marketing 13

— La Direction de la promotion 13

— La Direction du développement des marchés 16

— La Direction de l'accueil et des renseignements touristiques 19

La Direction générale de la planification 20

— La Direction de la recherche 20

— La Direction des politiques et des programmes 20

La Direction générale du développement 21

— La Direction des projets 21

— La Direction des investissements 22

— La Direction des établissements touristiques 23

Annexes 25

Le budget 1990-1991 25

La représentation touristique à l'extérieur du Québec 26

L'organigramme 14-15

Introduction

Les renseignements contenus dans le présent rapport concernent le mandat du Ministère et les principales activités menées au cours de l'exercice 1990-1991 par les diverses unités administratives.

En plus de porter sur la coordination des activités ministérielles, les communications et l'administration, les réalisations du Ministère touchent la planification, la promotion et la mise en marché du produit touristique, son développement ainsi que l'information sur le produit touristique québécois.

Les pages annexes présentent le budget du Ministère pour l'exercice écoulé et la représentation touristique gouvernementale à l'extérieur du Québec. Enfin, l'organigramme du Ministère apparaît aux pages centrales.

Le mandat du Ministère

Le ministère du Tourisme, dont la création remonte à décembre 1984, élabore et propose au gouvernement une politique en matière de tourisme et l'applique en collaboration avec les autres ministères et organismes concernés. Conformément à son mandat, le ministère du Tourisme se donne pour mission de créer des conditions favorables afin de stimuler la demande québécoise, canadienne et internationale et de permettre aux entreprises touristiques d'y répondre adéquatement. Ces conditions touchent aussi bien le développement et la mise en valeur des attraits touristiques, que l'exploitation et la promotion de toutes les activités reliées au tourisme au Québec. Au cours des dernières années, le Ministère a concentré ses efforts et orienté sa politique, ses programmes et ses actions vers un objectif prioritaire : la maximisation des retombées économiques générées par le secteur touristique.

Les lois sous la responsabilité du ministre

Le ministre a la responsabilité des lois suivantes :

— la *Loi sur le ministère du Tourisme* (L.R.Q., c. M-31.1);

— la *Loi sur l'hôtellerie* (L.R.Q., c. H-3);

— la *Loi sur la Société du Palais des congrès de Montréal* (L.R.Q., c. S-14.1);

— la *Loi sur l'aide au développement touristique* (partie), (L.R.Q., c. A-13.1);

— la *Loi sur les établissements touristiques* (L.R.Q., c. E-15.1);

— la *Loi sur l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec* (L.R.Q., c. I-13.02);

— la *Loi sur la Régie des installations olympiques* (L.R.Q., c. R-7).

Les organismes sous la responsabilité du ministre

Trois organismes relèvent du ministre du Tourisme. Il s'agit de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, de la Société du Palais des congrès de Montréal et de la Régie des installations olympiques. Ces organismes présentent des rapports annuels distincts de celui du ministère du Tourisme.

La structure administrative

La réorganisation administrative du Ministère, amorcée au cours de l'exercice précédent, a été menée à terme au cours de l'exercice 1990-1991.

Cette démarche s'est effectuée en fonction d'objectifs précis, à savoir :

— l'intégration de la planification stratégique à la mise en valeur du produit touristique et à sa mise en marché;

— la consolidation des interventions de développement;

— le regroupement des services de soutien à la gestion;

— l'intégration de l'action des directions générales;

— la promotion de l'importance économique de l'industrie touristique au Québec.

Le Ministère compte donc quatre directions générales :

— la Direction générale de l'administration;

— la Direction générale du marketing;

— la Direction générale de la planification;

— la Direction générale du développement.

Douze directions soutiennent l'action de ces directions générales. À cela s'ajoutent le Bureau du sous-ministre, regroupant le Bureau de la sous-ministre adjointe au développement et à la planification et le Secrétariat. Enfin, la Direction des communications, sous la responsabilité directe du sous-ministre, complète la structure administrative du Ministère.

L'effectif du Ministère selon les catégories d'emploi au 31 mars 1991

Cadres supérieurs	23
Cadres intermédiaires	10
Professionnels	74
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	94
Ouvrier	1
Total	**202**

Le personnel de direction au 31 mars 1991

Ministre
André Vallerand

Directrice de cabinet
Maya Raic

Sous-ministre
Michel Roy

Sous-ministre adjointe
Johanne Bergeron

Secrétaire
Nicol Jean

Directeur général de l'administration
Roland Guérin

Directeur général du marketing
Michel Carpentier

Directeur général de la planification
Jean-Claude Cloutier

Directeur général du développement
Henri Chapdelaine

La Direction du Ministère

Le Cabinet du ministre

Le mandat du ministre est de diriger le ministère du Tourisme et d'en assumer la responsabilité devant le Conseil des ministres, l'Assemblée nationale et les divers organismes centraux du gouvernement du Québec.

Pour sa part, le personnel du Cabinet conseille le ministre dans les dossiers qui relèvent de sa juridiction et assure la liaison avec les diverses unités administratives du Ministère, de même qu'avec les organismes qui relèvent du ministre.

Le Bureau du sous-ministre

Le Bureau du sous-ministre regroupe le Bureau de la sous-ministre adjointe et le Secrétariat du Ministère. Sous la direction du ministre, le sous-ministre a la responsabilité administrative générale des affaires du Ministère. Il coordonne, à ce titre, l'ensemble des activités du Ministère. Il veille au suivi des plans d'action découlant des objectifs du Ministère et conseille le ministre sur les stratégies et les orientations à adopter.

La sous-ministre adjointe, pour sa part, assure l'encadrement des directions générales de la planification et du développement en vue de la réalisation d'activités reliées, d'une part, à l'acquisition et à la transformation de la connaissance touristique en moyen d'action et, d'autre part, à l'adéquation qualitative et quantitative de l'offre touristique par rapport aux besoins des clientèles visées. De plus, elle s'assure, dans une perspective globale d'orientations stratégiques, de la concertation du Ministère avec les intervenants touristiques.

Le Secrétariat, quant à lui, assume l'organisation et le suivi des réunions entre le ministre et le sous-ministre. Il coordonne les relations avec les organismes centraux et maintient la liaison entre les unités administratives, le sous-ministre et le Cabinet du ministre. Il doit assurer un suivi auprès des directions générales, préparer les ordres du jour et les procès-verbaux des réunions du comité de direction et du comité de gestion et gérer l'entrée et la sortie du courrier.

Il est également chargé de la coopération internationale, du suivi des demandes dans le cadre de l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ainsi que la Loi sur les non-fumeurs dans certains lieux publics. Le Secrétariat assume, de plus, l'application du programme de soutien financier des associations touristiques régionales.

En ce qui concerne la Loi sur l'accès à l'information, le Ministère a reçu cinq demandes au cours du dernier exercice financier. L'application de la Loi sur les non-fumeurs, quant à elle, n'a donné lieu à aucun constat d'infraction.

Enfin, le Secrétariat est en liaison avec les chefs des différents comités sur les produits touristiques concernant le suivi de leurs travaux.

La Direction des communications

La Direction des communications a le mandat d'assurer le rayonnement du Ministère auprès de ses partenaires de l'industrie touristique, du milieu des affaires, des décideurs publics et de la population en général. Elle doit, de plus, faire connaître l'importance du tourisme comme force économique du Québec. La Direction joue un rôle-conseil en matière de communication en ce qui a trait aux politiques, aux règlements ainsi qu'aux programmes conçus et administrés par les directions concernées. Enfin, elle instaure des projets afin d'atteindre les objectifs de communication du Ministère.

Les relations de presse

La Direction assure le lien entre les médias et le Ministère. À ce titre, elle a organisé 17 activités de presse, dont 13 conférences de presse et 4 rencontres de presse. Elle a, de plus, produit et diffusé 93 communiqués de presse et a donné suite à plus de 200 demandes d'information et de participation à des entrevues de la part des journalistes.

La revue de presse

La distribution d'une revue de presse quotidienne et d'une revue de presse hebdomadaire a été maintenue à l'intention des gestionnaires du Ministère et des conseillers touristiques en poste à l'extérieur du Québec.

La participation aux expositions

La Direction des communications a participé à l'exposition gouvernementale *Info-Services Plus* de Thetford Mines. Elle a aussi tenu un stand d'information à Montréal lors de la *Semaine nationale de sensibilisation au tourisme.*

Les Grands Prix du tourisme québécois

La Direction a eu la responsabilité de l'organisation des Grands Prix du tourisme québécois ainsi que de la mise en place du Prix québécois de la gastronomie.

Pour ce concours, elle a renouvelé les ententes de commandites avec la Brasserie Molson O'Keefe et la Société aérienne Intair et sollicité la participation de commanditaires potentiels. Elle a vu aussi à toute l'organisation logistique, à la formation du jury national des Grands Prix 1990-1991 et à la télédiffusion du gala national des Grands Prix du tourisme québécois.

La production

La Direction des communications a réalisé de nombreux outils et documents promotionnels dans le cadre du concours *Les Grands Prix du tourisme québécois*. Elle a également produit les brochures et les documents suivants :

— *Le tourisme au Québec : une réalité économique importante;*

— *Investir dans l'industrie touristique au Québec* (français, anglais, japonais);

— *Le baromètre touristique;*

— le *Répertoire téléphonique du Ministère.*

La Direction a aussi procédé à la réimpression de deux documents intitulés *Les voyages de plus de 24 heures des Québécois au Québec et dans les autres provinces canadiennes en 1988*, et *Les voyages de plus de 24 heures des Canadiens des autres provinces au Québec en 1988.*

La rédaction

La Direction a rédigé des articles pour les revues *Municipalité* et *Les Diplômés*, une quinzaine de messages pour le ministre, un dépliant d'information titré *La Loi sur les établissements touristiques et votre entreprise* ainsi que le *Rapport annuel* du Ministère. De plus, la Direction a procédé à la révision du texte de la brochure *Le tourisme au Québec : une réalité économique importante*, ainsi qu'à celui du dépliant *Gagnez à être connu !* pour la Maison du tourisme de Montréal. Enfin, elle a revu et corrigé divers documents relatifs aux Grands Prix du tourisme québécois.

Le centre de documentation

La Direction des communications, par l'entremise de son centre de documentation, a répondu à près de 2 000 demandes de recherche de la part des clientèles interne et externe, tant de Montréal que de Québec. Plus de 3 000 documents ont été consultés et le centre a effectué 330 transactions concernant les prises d'abonnement et les nouvelles acquisitions annuelles. De plus, le centre a réalisé et distribué le bulletin mensuel *Nouveautés* du centre de documentation.

L'information

La Direction des communications dispense, en outre, le service de renseignements généraux du Ministère. Elle assume également la liaison entre le Ministère et l'Office de la langue française en ce qui concerne l'application de la Charte de la langue française. Dans le cadre de cette fonction, la Direction a mené à terme une enquête sur la situation linguistique dans le Ministère.

La Direction générale de l'administration

La Direction générale de l'administration regroupe les directions des ressources humaines, financières, matérielles et des systèmes d'information. Elle a pour mandat essentiellement :

— de fournir aux autorités et à l'ensemble des gestionnaires le soutien administratif et les renseignements nécessaires pour l'utilisation optimale des ressources à leur disposition;

— d'exercer les contrôles, par des procédures et des mécanismes appropriés, afin d'assurer le respect des normes et de la politique du Ministère et des organismes centraux touchant la gestion des ressources et la réalisation des programmes.

La Direction des ressources humaines

La Direction des ressources humaines est responsable de la saine gestion des ressources humaines du Ministère. Elle joue, en cette matière, un rôle de conseil, de soutien et de service auprès des gestionnaires et des employés. Ses activités portent sur la gestion des effectifs, sur l'évaluation et la dotation des employés, sur l'interprétation et l'application des conventions collectives ainsi que des autres conditions de travail, sur le développement des ressources humaines et, enfin, sur l'application de divers programmes gouvernementaux, tels l'égalité en emploi et l'aide aux employés.

Les principales réalisations

La Direction des ressources humaines a parachevé les activités préparatoires à la présentation au Secrétariat du Conseil du trésor du nouveau plan d'organisation administrative du Ministère. Les efforts déployés ont abouti à l'approbation officielle, en novembre 1990, de la proposition ministérielle.

Une révision complète des descriptions d'emplois de niveau de complexité supérieur et l'analyse de nouvelles demandes soumises par les gestionnaires ont conduit à l'attribution de primes de fonctions à 16 employés professionnels.

La Direction a aussi procédé à une révision et à une analyse serrées de l'effectif occasionnel qui se sont traduites par le dépôt au Conseil du trésor d'une demande de conversion de 114 postes occasionnels en autant de postes réguliers. Cet exercice, qui visait essentiellement à stabiliser un effectif ministériel composé à 41 % de personnel occasionnel, a reçu, dans les termes demandés, l'aval du Conseil du trésor en toute fin de la présente année financière.

De plus, la Direction a effectué une consolidation de son virage technologique par l'informatisation de plusieurs de ses activités courantes telles : l'évaluation du rendement, le développement des ressources humaines et la gestion de l'effectif total autorisé.

En outre, en vue de maximiser l'excellence dans les fonctions conférées au Ministère comme organisation, la Direction a élaboré et fait approuver une nouvelle politique ministérielle de développement des ressources humaines prévoyant une intégration de ses activités aux démarches de planification stratégique et opérationnelle du Ministère.

La Direction des ressources financières

La Direction des ressources financières a pour mandat de fournir à l'ensemble des gestionnaires du Ministère les services opérationnels et conseils aux plans de la programmation et du contrôle budgétaire, de l'octroi de contrats de services professionnels et de la gestion des revenus.

La nouvelle réglementation concernant les services relatifs aux voyages a amené la Direction à assumer la gestion ministérielle des fichiers et à agir à titre d'interlocuteur auprès du ministère des Approvisionnements et Services.

La Direction a, de plus, procédé à une révision complète des désignations ministérielles, des postes et des pouvoirs de contracter, et ce, en préparation de l'adoption d'un nouveau plan de gestion financière.

La Direction des ressources matérielles

La Direction des ressources matérielles a le mandat d'effectuer la gestion des biens mobiliers et immobiliers nécessaires au fonctionnement de l'ensemble des unités administratives du Ministère. De plus, elle fournit conseil et assistance aux gestionnaires dans leurs acquisitions de biens et de services. Elle assume également certains services de soutien comme ceux relatifs au courrier et à la messagerie, à la téléphonie ainsi qu'à l'entreposage et à l'expédition de documents promotionnels.

Au cours de l'exercice 1990-1991, la Direction des ressources matérielles a effectué plusieurs réaménagements à Québec, à Montréal et dans les Maisons du tourisme frontalières. Parmi ses projets les plus significatifs, on compte, entre autres, l'augmentation de la superficie locative et la mise en oeuvre d'un projet majeur d'aménagement au 12, rue Sainte-Anne.

De plus, la Direction a donné des sessions d'information sur l'approvisionnement gouvernemental à l'ensemble du personnel concerné par le processus d'acquisition de biens et de services. Elle a aussi mis en place les modalités qui permettront l'intégration des systèmes informatisés de suivi des aménagements et d'inventaire du mobilier et des biens capitalisables. Enfin, la Direction a élaboré et implanté une politique ministérielle de gestion et d'attribution des espaces de stationnement subventionnés.

La Direction des systèmes d'information

La Direction des systèmes d'information a pour mandat de gérer avec efficacité et efficience toutes les ressources liées aux technologies de l'information.

Pour sa deuxième année d'existence, la Direction a défini un cadre de gestion en vue de préciser ses champs d'intervention et les mécanismes de coordination avec les directions et les unités utilisatrices de systèmes. Avec l'autorisation du Conseil du trésor, elle a amorcé les travaux de développement du nouveau système d'émission des permis pour les établissements touristiques. De plus, elle a réalisé en partie le plan directeur en technologies de l'information et en totalité le plan annuel de réalisation (P.A.R.). Enfin, la Direction a effectué à 90 % la mise à niveau du parc d'ordinateurs du Ministère.

La promotion et le développement du tourisme

La Direction générale du marketing

La Direction générale du marketing a le mandat de gérer l'ensemble des activités de mise en marché du produit touristique au Québec et à l'extérieur. Elle doit aussi fournir aux clients, au moment opportun, une information fiable et accessible sur les produits touristiques québécois. De plus, dans le but d'augmenter les retombées économiques, la Direction élabore et propose une politique de marketing touristique tenant compte des orientations de développement.

Ces mandats se réalisent par l'action de trois directions :

— la Direction de la promotion;

— la Direction du développement des marchés;

— la Direction de l'accueil et des renseignements touristiques.

La Direction de la promotion

Le mandat dévolu à la Direction de la promotion couvre quatre aspects :

— la mise en oeuvre de programmes de publicité commerciale s'adressant aux clientèles cibles afin de maintenir et de renforcer le positionnement du Québec comme destination touristique sur ses marchés;

— la coordination d'activités de relations publiques auprès des journalistes et des leaders d'opinions afin d'accroître l'impact des efforts promotionnels par l'obtention d'une publicité gratuite et favorable aux produits touristiques québécois;

— la recherche de partenaires au niveau du financement des activités de promotion;

— la production de documents écrits et audiovisuels afin de mettre en valeur toutes les facettes des différents produits touristiques québécois.

La publicité

Diverses campagnes publicitaires ont été conduites sur les marchés extérieurs. La campagne agrément-été, menée sur les marchés ontarien et américain sous le thème *Old New World Right Next Door*, a suscité près de 100 000 demandes de renseignements à la suite de la publication et de la diffusion de messages publicitaires.

Une campagne de publicité hivernale a été dirigée sur les marchés ontarien et américain à l'aide de revues spécialisées de type « life style » et de quotidiens. De plus, une brochure décrivant les régions de ski Québec, Laurentides et Estrie a été distribuée sur ces mêmes marchés au cours de cette campagne. Une commercialisation directe sur la motoneige fut également effectuée auprès des clientèles cibles.

La chasse et la pêche ont aussi fait l'objet d'activités promotionnelles dans des médias électroniques. Un guide de forfaits a été produit à cette occasion.

Sous le thème *Le Québec, c'est les vacances !*, s'est déroulée à la radio, sur des panneaux-réclames et dans les journaux une campagne publicitaire estivale. Des partenaires majeurs s'y sont associés : Radio-Québec, Télémédia, Coke et Métro-Richelieu.

Le programme de publicité coopérative a été reconduit afin de permettre aux partenaires de l'industrie touristique de se regrouper pour annoncer leurs produits sur les marchés québécois, ontarien et américain. Le Ministère, qui assume le tiers des frais de cette publicité au Québec et la moitié à l'extérieur, a injecté dans ce programme 1,4 million de dollars alors que l'entreprise privée y a investi 1,8 million de dollars.

Les commandites

La Direction a intéressé l'entreprise privée au financement de campagnes publicitaires, de publications et des Grands Prix du tourisme québécois afin d'en diminuer les coûts de production.

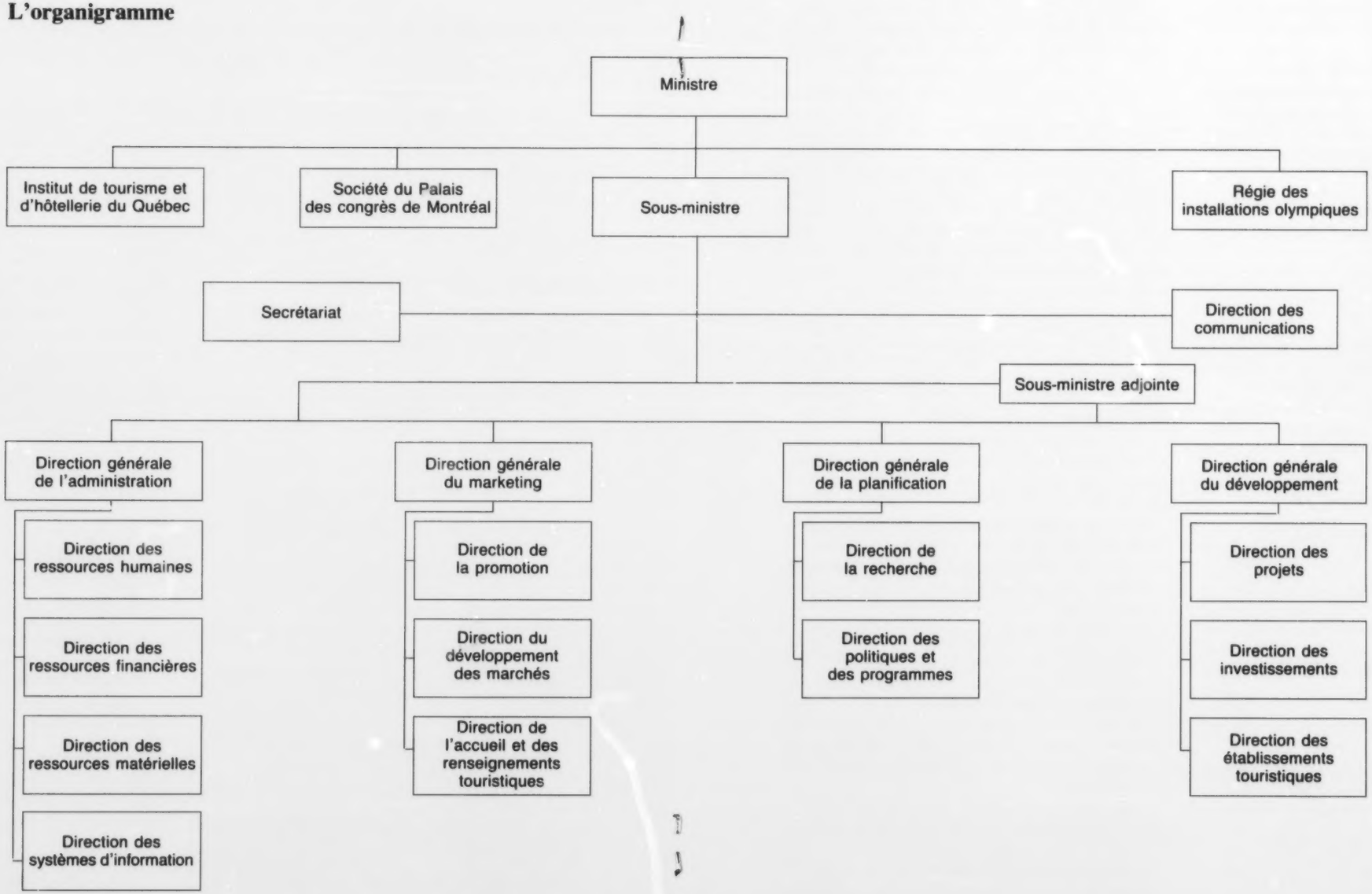
Les tournées de familiarisation

Plus de 350 tournées de familiarisation dans les régions touristiques du Québec ont été organisées à l'intention de 1 200 rédacteurs touristiques. Des retombées de 25 millions de dollars en ont résulté. La Direction de la promotion a été plus particulièrement associée au Raid Harricana et à la parution de numéros sur le Québec dans *Géo* et *National Geographic Magazine*.

Les publications

La Direction de la promotion a continué son programme d'édition afin d'appuyer les efforts de commercialisation du produit touristique. Le Service a

L'organigramme



réalisé plus de 50 éléments promotionnels en appui à la tenue de 30 bourses de voyage et salons. Plus de 20 imprimés de nature promotionnelle et informative ont été produits au cours de l'année. Enfin, environ 700 prêts visant 7 000 documents photographiques et audiovisuels ont été effectués afin de répondre à divers besoins promotionnels.

Les événements touristiques

Le programme de promotion des événements touristiques a permis au Ministère de participer à la promotion d'environ une trentaine d'entre eux d'importance majeure et susceptibles d'attirer des touristes de l'extérieur du Québec.

La Direction du développement des marchés

La Direction du développement des marchés a le mandat suivant :

- rechercher, identifier et créer des occasions d'affaires intéressantes pour l'industrie touristique québécoise;
- administrer les programmes associatifs du Ministère reliés à la commercialisation des produits touristiques identifiés comme prioritaires.

En plus du marché du Québec, la Direction intervient sur ceux de l'Ontario, des États-Unis, principalement en Nouvelle-Angleterre, de l'Atlantique Moyen, du Centre Nord-Est des États-Unis ainsi que de la Californie, de la France, de la Grande-Bretagne, de l'Allemagne, de l'Italie et du Japon.

Suite au plan stratégique marketing 1989-1992, le Ministère a procédé à une expansion au sein de son réseau de la Représentation internationale avec l'affectation d'un conseiller en tourisme à la Délégation du Québec à Rome pour l'ensemble du marché italien. Le Ministère a également, de concert avec ses principaux partenaires, recruté un attaché touristique pour le Bureau du tourisme du Québec à Washington. Ce dernier a pour fonction d'intervenir auprès des associations et des corporations américaines afin d'accroître le nombre de congrès, de réunions de compagnies et de voyages motivation au Québec.

Le Ministère est représenté par des conseillers et des attachés touristiques dans les villes suivantes :

- Toronto;
- Boston;
- New York;
- Chicago;
- Washington;
- Londres;
- Paris;
- Düsseldorf;
- Rome;
- Tokyo.

Les salons aux consommateurs

Le Ministère a participé aux salons suivants : le *London Free Press Show* à London, Ontario, les salons du tourisme de Stuttgart, Munich et Cologne en Allemagne, le *Salon mondial du tourisme et des voyages*, le salon spécialisé *Aventure-Passion* et le salon *Cap-Neige*, tous trois à Paris, la *foire Mahana* à Lyon en France. Pour le produit aventure, le Ministère a aussi été présent à Chicago.

Le Ministère a également participé aux salons de ski de Boston, Hartford, Albany, Ottawa, Baltimore, Philadelphie, Washington, New Jersey, Toronto et Londres en Grande-Bretagne. Il était aussi présent aux salons de chasse et pêche de Monroeville, Chicago, Cleveland, West Springfield, Worcester, Buffalo, Toronto, Harrisburg, Suffern et Halifax. Le Ministère fut représenté aussi à Camp Hill en Pensylvanie et à Markham en Ontario lors des salons de la motoneige. Des guides de forfaits spécialisés furent distribués aux visiteurs durant chacun de ces salons.

Les séminaires

Le Ministère a multiplié les séminaires et les rencontres d'information avec les représentants de l'industrie afin de faire connaître et apprécier davantage le potentiel touristique du Québec.

Sur le marché canadien, le Ministère a organisé un séminaire et une réception à l'intention des directeurs d'associations lors du passage de la goélette Marie-Clarisse à Toronto;

Sur les marchés internationaux, le Ministère a participé aux activités suivantes :

- séminaires, en collaboration avec les gouvernements canadien et ontarien, destinés à l'industrie touristique locale au Japon;
- bourses-séminaires destinées à près de 400 professionnels de l'industrie touristique en Suisse Romande;
- séminaires à Interlaken en Suisse;
- séminaires, en collaboration avec le *Canada Holiday Travel Association*, dans huit villes du Royaume-Uni où se sont rencontrés près de 600 acheteurs.

De plus, une centaine de vendeurs ont assisté à des séminaires de formation à Québec et à Montréal.

Les tournées de familiarisation

Près de 35 tournées de familiarisation ont été initiées par les conseillers en tourisme à l'étranger à l'intention de l'industrie touristique ontarienne, américaine et d'outre-mer. Ces activités ont rejoint au-delà de 500 acheteurs. De plus, près d'une quinzaine de tournées furent organisées conjointement avec les

agences réceptives québécoises touchant environ 300 acheteurs potentiels additionnels. À l'occasion de la bourse touristique Bienvenue Québec, près de 75 grossistes ont participé à l'une ou l'autre des deux tournées préparées par le Ministère. Enfin, parallèlement aux opérations au Royaume-Uni susmentionnées, le Ministère a dirigé deux tournées majeures avec la collaboration des transporteurs KLM et Air Canada.

Les foires internationales

Sur les marchés québécois et canadien

La deuxième édition de la bourse touristique *Bienvenue Québec*, tenue dans la ville de Québec, a réuni au-delà de 100 acheteurs et de 200 vendeurs. Par ailleurs, le congrès du *National Tour Association* à Montréal, où environ une quarantaine de prestataires québécois étaient présents, a attiré près de 400 acheteurs nord-américains. Lors de *Rendez-vous Canada* à Ottawa, près de 65 vendeurs étaient sur place pour rencontrer 300 acheteurs potentiels des marchés internationaux ayant démontré un intérêt pour le Québec. Le Ministère a également participé au *Ontario Motor Coach Association*, où étaient réunis une centaine d'autocaristes, agents de voyages et grossistes. Enfin, en décembre dernier, le Ministère était présent à la bourse de voyages de l'*American Bus Association* à Niagara Falls où 15 vendeurs ont pu intéresser 250 acheteurs au produit touristique québécois.

Sur le marché américain

Le Ministère a coordonné la présence de quelque 50 vendeurs lors de l'exposition du *New England Chapter of the American Society of Travel Agents*, qui regroupait près de 250 acheteurs. Au salon consommateur de l'*American Association of Retired Persons* à Orlando, 17 vendeurs québécois ont assuré la représentation du Ministère. De plus, ce dernier a participé à l'*International Travel Industry Exhibition* à Chicago, où 30 000 visiteurs se sont rendus. Également, le Ministère a organisé une mission de vendeurs québécois au *Marketplace Ontario-Québec* sur la côte Ouest des États-Unis dans le but de rejoindre près de 800 acheteurs potentiels.

Sur le marché international

Pour une quatrième année consécutive, la Direction a participé à l'*Atelier Canada* à Paris, où 70 vendeurs québécois ont rencontré plus de 500 acheteurs potentiels. D'autre part, on estime que 110 000 visiteurs ont fréquenté le *World Travel Market*, où 19 vendeurs québécois étaient présents. À *ITB Berlin*, où ont défilé 120 000 visiteurs, la représentation québécoise comptait 6 vendeurs. Pour une deuxième année, près de 17 vendeurs ont sollicité 125 agences, grossistes et journalistes lors d'*Atelier Canada* à Francfort. Le Ministère a également organisé une mission pour la foire *Borsa Internationale del Turismo* (BIT) à Milan, durant laquelle 9 vendeurs ont pu s'adresser à 60 000 visiteurs. Enfin, à la bourse de voyages *Kanata* à Atami au Japon, le Ministère, avec une délégation de 13 vendeurs québécois, a pu sensibiliser quelque 60 acheteurs présélectionnés.

Les soirées et les réceptions

Dans le but de démontrer les possibilités offertes par le Québec comme site de congrès et de réunions, le Ministère a organisé à l'intention d'influenceurs et de multiplicateurs nord-américains quatre *Québec Day* à Ottawa, Toronto, Boston et Atlanta. Pour le produit ski, cinq *Québec Ski Day* ont été tenus à Toronto, Boston, Philadelphie, Pittsburgh et Rochester. De plus, afin de promouvoir la spécificité touristique du Québec, le Ministère s'est associé avec les organisateurs du *Cirque du Soleil* dans le cadre de leurs tournées européenne et américaine.

Afin de poursuivre la diffusion de la promotion du produit touristique québécois, le Ministère a également participé aux activités suivantes :

- congrès annuel du *CAA/FIA* au Québec;
- congrès annuel de l'*Association des propriétaires d'autobus du Québec;*
- congrès du *Life Insurance and Marketing Association*, Toronto;
- réception annuelle de l'*Association of Official Tourist Offices*, Chicago;
- série de *Québec Day*, Chicago, Madison et Springfield;
- opération de lancement concernant le regroupement *Hôtellerie de villégiature du Québec*, New York;
- efforts de commercialisation auprès du transporteur *American Airlines;*
- soirée-réception et activités de promotion en collaboration avec l'*Association touristique des Îles-de-la-Madeleine*, Paris;
- congrès annuel de l'*Association of British Travel Agents*, Grande-Bretagne;
- tournoi de golf annuel *Canada Cup*, Japon;
- efforts promotionnels auprès de *Northwest Airlines*, *All Nippon Airways*, *Japan Airlines*, *Canadian Airlines* et *Air Canada* pour attirer des touristes japonais au Québec.

Les bourses de voyages

En vue de promouvoir les différents produits touristiques du Québec auprès des agences de voyages, des transporteurs, des multiplicateurs, des directeurs

d'associations, des clubs de ski et des opérateurs de tours, le Ministère a participé à diverses bourses de voyages dont voici les principales :

Nouvelle-Angleterre

— *Vermont Society of Travel Agents*, Burlington;
— *14th Annual Main Trade Show*, Bangor au Maine;
— *Henry Davis Show* et *The Travel Marketplace*, Providence, Rochester, Boston et Hartford;
— *Senior Travel Days*, Newport et Waterbury;
— *New England Meeting Industry Conference Exposition.*

De plus, le Ministère s'est associé avec les partenaires suivants : *Garber Travels*, *Yankee Holidays* et *Glamer Group Leader Show* dans le cadre de bourses de voyages spécialisées auprès des clientèles d'agences de voyages détaillantes.

Midwest américain

— *Travel Marketplace*, Cincinnati, St-Louis, Chicago, Milwaukee et Kansas City;
— *Don Holland Trade Shows*, Grand Rapids, Columbus, Indianapolis, Chicago et Madison;
— *Product Launches*, Chicago;
— *Experience Canada*, Minneapolis;
— *Showcase Canada*, Cincinnati.

Atlantique Moyen

— *Canada Calls*, Washington et Philadelphie;
— *Canada Showcase*, Houston, Dallas, Austin et San Antonio au Texas;
— *Pennsylvania Bus Association*;
— *Springtime in the Park* de la *Greater Washington Society Association of Executives;*
— *We Love New York Day* de la *New York Society Association of Executives;*
— *Jamboree* du New Jersey Ski Council;
— *Ski Canada*, Washington;
— *Senior Travel Days*, Albany, Falls Church, Melville, Parsippany, Richmond, Mahwash, Longhorne et Wilmington.

Région des Grands Lacs

— *Travel Marketplace*, Détroit et Pittsburgh;
— *Henry Davis Show*, Toronto;
— *Canada Marketplace*, Buffalo, Rochester et Syracuse;
— *Ski Group*, Détroit et Cleveland;
— *Détroit Ski Council*;
— *All Canada Ski Show.*

Ouest des États-Unis

— *Canada Spring/Summer/Fall Marketplaces* organisés par le Consulat de Los Angeles;
— *Canada on Wheels* avec le Consulat de San Francisco;
— *Québec Night*, San Francisco;
— *The Travel Marketplace*, Ontario, Anaheim, Los Angeles et Santa Barbara.

Europe

— *Salon Travel Trade Workshop* (TTW), Montreux en Suisse;
— *Top Resa* et *Topcom*, Deauville en France;
— *Top Resa* et *Salon Mitcar*, Paris;
— *Salon international du voyage*, Bruxelles;
— *Timex 90*, Londres en Grande-Bretagne;
— *TUR*, Amsterdam;
— *la bourse de voyages spécialisée en tourisme d'affaires*, Florence en Italie.

Asie

— *World Travel Fair*, Tokyo;
— *Intertour Expo*, Hong Kong.

Les programmes d'aide financière

Le programme de promotion coopérative vise à augmenter les ventes de forfaits ou à en créer de nouveaux. Dans le cadre de ce programme, plus de 60 partenaires de l'extérieur du Québec tels des grossistes, des tours opérateurs, des transporteurs et des agences spécialisées ont bénéficié d'une aide totale de près de 500 000 $ pour la promotion de leurs produits. Pour leur part, 150 partenaires du milieu tels des associations touristiques régionales, des offices de tourisme et de congrès, des réceptifs, des transporteurs et des pourvoyeurs ont reçu une aide de 2 000 000 $.

D'autre part, dans le cadre du programme de support aux congrès qui vise à attirer les congrès nationaux et internationaux au Québec, 36 dossiers ont été considérés par le Ministère. De ce nombre, 25 ont été financés par l'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique. Un montant de 240 000 $ fut consacré à ce programme.

Enfin, la Direction du développement des marchés a soutenu la création de trois nouveaux guides des forfaits pour les produits séjour, aventure et chasse et pêche.

La Direction de l'accueil et des renseignements touristiques

La Direction de l'accueil et des renseignements touristiques a le mandat d'offrir aux touristes une information fiable sur le produit touristique québécois. Elle est plus spécifiquement responsable des activités suivantes :

- la gestion de services d'accueil et de renseignements;
- la gestion de programmes de soutien aux activités d'accueil régional;
- la gestion du programme de publications informatives sur l'offre touristique;
- le développement, la mise en place et le maintien d'un système de signalisation touristique;
- l'application de technologies informatiques afin de favoriser les transactions des touristes.

L'édition des guides touristiques régionaux

La Direction a coordonné la mise à jour de 18 guides touristiques régionaux édités par les associations touristiques régionales et publiés en 1991 en 3,7 millions d'exemplaires. Leur financement est assumé par le Ministère et les associations touristiques régionales.

La distribution et la documentation promotionnelle et informative

Six millions de documents promotionnels et informatifs ont été diffusés par l'entremise de la Direction dans 2 500 points de distribution au Québec et dans les principaux marchés touristiques visés par le Ministère.

La gestion des services de renseignements touristiques

On retrouve sous ce chapitre plusieurs réalisations :

- plus de 650 000 actes de renseignements dont environ 300 000 dans les Maisons du tourisme, 300 000 appels téléphoniques et 20 000 demandes écrites;
- plus de 2 millions de personnes conseillées dont environ 500 000 Américains, 200 000 résidents de l'extérieur du Canada ou des États-Unis, 300 000 résidents de l'Ontario, 800 000 Québécois et 200 000 autres Canadiens;
- la mise en contact de la clientèle touristique et des intervenants par le biais de la distribution de près de 3 millions de documents commerciaux et de 1,5 million de guides touristiques régionaux;
- la mise en place de comptoirs de vente de documents dans chaque Maison du tourisme;
- l'implantation du port de l'uniforme dans l'ensemble du réseau d'accueil du Ministère;
- les rénovations majeures aux Maisons du tourisme situées à Lacolle et à Rivière-Beaudette et la construction d'une nouvelle Maison à Rigaud.

Le support aux activités régionales d'accueil

La Direction de l'accueil et des renseignements touristiques a assumé entre autres :

- la coordination d'activités reliées à l'exécution de 9 projets de maisons régionales du tourisme admissibles au programme d'aide financière visant la rénovation du réseau d'accueil régional;
- la réalisation d'une étude diagnostique sur le réseau régional d'accueil et l'amorce, en collaboration avec les Associations touristiques régionales (ATR), d'une politique régionale d'accueil;
- l'émission de 201 permis d'opération de bureaux d'information touristique.

La signalisation touristique

En cette matière, la Direction a à son crédit les réalisations suivantes :

- la participation aux comités de travail sur la signalisation touristique pour les zones de plus de 50 000 habitants;
- la réalisation d'un projet pilote de signalisation de services sur les autoroutes en collaboration avec le ministère des Transports;
- la coordination d'une enquête auprès des partenaires de l'industrie touristique afin d'évaluer leur degré de satisfaction en ce qui concerne la signalisation touristique.

Les nouvelles technologies

La Direction a effectué les travaux suivants :

- la participation à l'étude d'opportunité concernant le projet d'implantation d'une centrale québécoise de réservations touristiques;
- l'évaluation d'un système de messagerie vocale comme moyen additionnel d'augmenter la capacité de réponse de la Division des renseignements téléphoniques;
- la coordination de la diffusion de renseignements touristiques par le biais de Vidéoway avec la participation de quatre associations touristiques régionales;
- la participation au démarrage du projet Hyperbornes dans le but d'alimenter le ministère des Communications à même notre banque de données sur le produit touristique québécois et d'élargir le réseau de diffusion du ministère du Tourisme.

La Direction générale de la planification

Dans le but de répondre aux besoins en connaissances, en coordination et en planification stratégique des différentes directions générales, tout en tenant compte et en favorisant leur interdépendance, la Direction générale de la planification a le mandat de proposer des politiques, des programmes, des projets et tous les autres outils pertinents, à partir de la cueillette ou de la production des connaissances appropriées à la prise de décision touchant les orientations du secteur touristique.

La réalisation de cette mission a été partagée entre deux constituantes qui sont la Direction de la recherche et la Direction des politiques et des programmes.

La Direction de la recherche

La Direction de la recherche a pour mission de produire, d'analyser et de diffuser des recherches afin de soutenir le processus de planification et de prise de décision des divers intervenants du milieu touristique. Elle est chargée explicitement :

- de cueillir, d'analyser et d'interpréter les données pertinentes au développement et à l'amélioration de la connaissance de l'industrie touristique et de ses performances tant au Québec que chez ses principaux concurrents;
- de produire des états de situation, de faire des bilans et de dégager des tendances;
- de développer et de tenir à jour des indicateurs qui permettent d'anticiper à court et à moyen terme l'évolution de la demande pour les produits touristiques québécois;
- d'élaborer les outils permettant d'évaluer adéquatement l'impact et l'influence de l'activité touristique dans l'ensemble de l'économie du Québec;
- de réaliser des études ponctuelles sur demande et selon une programmation annuelle;
- d'évaluer les programmes et les activités du Ministère;
- de représenter le Ministère sur les comités de nature fédérale-provinciale, interprovinciale ou interministérielle, lorsque ceux-ci ont des mandats relatifs à la recherche ou à l'évaluation.

Les principales réalisations

La Direction de la recherche a réalisé les principaux dossiers suivants :

- la coordination de la production des documents d'information pour la tournée ministérielle;
- la rédaction du document *Le tourisme au Québec, une réalité économique importante*;
- la coordination de la partie québécoise des *Enquêtes sur les voyages des Canadiens et des voyages internationaux*;
- le développement et la production de la version préliminaire d'un système d'indicateurs touristiques par marché, par secteur, par produit et par région;
- la révision du contenu et de la forme du *Baromètre touristique* et la production du Baromètre des trois derniers trimestres de 1990;
- la coordination des évaluations des campagnes de publicité du Ministère sur les marchés québécois et hors du Québec;
- l'expérimentation d'un projet visant à connaître les intentions et les réalisations de voyage des Québécois, des résidents de l'Ontario et de la Nouvelle-Angleterre;
- la collaboration à une étude fédérale-provinciale sur la perception du prix des prestations touristiques canadiennes par les Américains et à une étude Ontario-Ottawa-Québec sur le développement des croisières sur l'axe Grands Lacs — Saint-Laurent;
- la publication de deux documents : *Les voyages de plus de 24 heures des Québécois au Québec et dans les autres provinces canadiennes en 1988* et *Les voyages de plus de 24 heures des Canadiens des autres provinces au Québec en 1988*;
- l'analyse et la rédaction du bilan de la saison estivale 1990, en collaboration avec les associations touristiques régionales (ATR) pour le volet régional.

La Direction des politiques et des programmes

La Direction des politiques et des programmes a pour mandat de recommander des orientations et des moyens d'action stratégique favorisant l'efficacité et l'intégration des interventions publiques et privées en matière touristique. Elle réalise cette mission en assumant quatre fonctions principales : la planification, le développement de politiques et de programmes, la concertation et l'expertise sectorielle.

La Direction est responsable, entre autres :

- de la réalisation de la planification stratégique et des priorités annuelles du Ministère;
- de l'élaboration de politiques, de programmes, de projets et de stratégies d'intervention reliés aux domaines d'intérêt du Ministère;
- de la coordination et de la représentation auprès des partenaires publics et privés du Ministère;

— de la tenue à jour de la problématique propre aux différents produits, activités, secteurs et marchés touristiques;

— du suivi de l'évolution de l'environnement stratégique du Ministère et de l'industrie touristique.

Les principales réalisations

Les activités suivantes résument les principales réalisations de la Direction des politiques et des programmes :

— l'élaboration du projet d'énoncé de politique en matière de tourisme et le soutien à la consultation de partenaires privés et publics sur ce projet;

— la mise sur pied d'un comité consultatif sur le financement de l'industrie touristique;

— le soutien professionnel à un comité de travail sur les répercussions sur l'industrie touristique de l'introduction de la TPS et de la TVQ et la coordination d'une étude des impacts de ces nouvelles mesures fiscales;

— la préparation d'un document d'orientation sur le tourisme comme levier de développement économique du Grand Montréal;

— l'analyse de la problématique de la concertation touristique en vue de définir une politique globale et des mécanismes appropriés d'intervention dans le domaine touristique;

— l'analyse de la situation en matière de publications touristiques et institutionnelles ainsi que l'établissement d'un diagnostic afin d'élaborer une politique d'ensemble pour le Ministère;

— la production d'analyses et d'avis sur différentes questions touchant les divers modes de transport et leur impact sur l'activité touristique;

— l'élaboration d'un répertoire des programmes d'aide financière disponibles à l'industrie;

— la production d'avis en appui aux démarches visant la conclusion d'une Entente fédérale-provinciale sur le développement touristique;

— la proposition de démarches de sensibilisation auprès de l'industrie sur la disponibilité de programmes gouvernementaux et la représentation auprès des organismes publics concernés en vue d'une concertation en matière de formation;

— la préparation des deuxième et troisième Plans annuels de marketing prévus dans la planification stratégique de marketing 1989-1992;

— l'examen de la situation des marchés outre-mer afin d'identifier les occasions de commercialisation conjointe et les orientations à privilégier;

— la production de plusieurs avis sectoriels dans le cadre de la négociation d'accords de libéralisation des échanges : GATT, ALE et ALENA;

— l'identification et la validation des critères de définition d'une zone touristique dans le cadre de la nouvelle loi sur les heures d'affaires;

— la participation et la collaboration aux travaux des comités sur les produits touristiques et le suivi des dossiers et des interventions auprès du Secrétariat aux affaires autochtones, de Kéroul, du Secrétariat à la famille et de l'Office des personnes handicapées du Québec.

La Direction générale du développement

La Direction générale du développement a le mandat d'assister les intervenants dans le développement et l'amélioration des infrastructures, des produits et des services touristiques au Québec, dans le but de rendre la destination québécoise plus attrayante aux clientèles locale, canadienne et internationale.

À la suite d'une réorganisation du Ministère en janvier 1990, le mandat de la Direction générale se réalise à travers les activités de trois directions sous sa responsabilité :

— la Direction des projets;

— la Direction des investissements;

— la Direction des établissements touristiques.

La Direction des projets

Le mandat de la Direction des projets consiste à gérer des programmes d'aide financière en matière de développement de l'offre touristique et à voir au suivi administratif des dossiers issus de programmes discontinués. La Direction assure également la représentation du Ministère auprès des instances gouvernementales en région. Elle émet des avis sectoriels concernant la pertinence touristique de projets ou de demandes adressés au gouvernement. Elle apporte une aide technique aux ministères, aux organismes et aux entreprises en matière de planification, de développement et de gestion de l'offre. Enfin, la Direction fournit de l'information sur la problématique et la situation touristique des régions.

Les programmes d'aide financière au développement

La Direction gère des programmes d'aide en matière de développement touristique et elle émet des avis de pertinence touristique dans le cadre de programmes de la Société de développement industriel du Québec (SDI) et de l'Office de planification et de développement du Québec (OPDQ).

Les programmes du Ministère

— Prise en charge d'intérêts :	21 dossiers en suivi;
— Prêts sans intérêt aux pourvoiries : (remplacé par le programme PRECEP)	14 dossiers en suivi;
— Zone périphérique du parc Saguenay : (programme terminé le 31-03-90)	6 dossiers en suivi;
— Aide aux études :	4 études acceptées 22 études en cours de réalisation.

Les programmes de la SDI

— Aide à l'investissement touristique :	22 avis à la SDI 14 prêts totalisant 13 966 000 $ investissements globaux de 55 258 100 $;
— Aide au financement :	5 avis à la SDI;
— Aide au regroupement d'entreprises :	aucune demande;
— Programme des sociétés de placement dans l'entreprise québécoise (SPEQ) :	quelques avis à la SDI.

Les programmes de l'OPDQ

— Programme régional de création d'emplois permanents (PRECEP) :	31 avis à l'OPDQ;
— Fonds de développement régional (FDR) :	divers avis sectoriels à l'OPDQ.

Le soutien technique aux régions

La Direction des projets a participé aux Conférences administratives régionales (CAR). De plus, elle a émis près d'une trentaine d'avis dans le cadre des Conférences socio-économiques de Lanaudière et du Saguenay — Lac-Saint-Jean et lors de la Biennale du Bas-Saint-Laurent.

Le soutien technique à l'action sectorielle du Ministère

De concert avec le ministère de l'Industrie, du Commerce et de la Technologie, la Direction a établi un cadre d'évaluation pour les zones touristiques. De plus, elle a formulé 29 recommandations de zones touristiques au regard de la Loi sur les heures et les jours d'admission dans les établissements commerciaux. Enfin, elle a émis 39 avis sectoriels sur des études d'impact environnemental.

La Direction des investissements

La Direction des investissements a le mandat d'effectuer la prospection d'investissements. Elle pilote également la réalisation de projets d'investissement touristiques moteurs publics ou à but non lucratif. Elle assume la coprésidence et le secrétariat de l'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique (EADT). Enfin, elle dirige et coordonne des projets spéciaux à caractère suprasectoriel ou qui débordent des mandats sectoriels d'autres unités administratives.

La prospection d'investissements

La Direction a assuré le suivi d'une dizaine de dossiers actifs ayant déjà fait l'objet d'un appariement. Elle a organisé quatre tournées d'investisseurs pour visiter des sites touristiques potentiels. Elle a participé à une tournée partielle des ATR les plus susceptibles de disposer d'occasions d'affaires. Elle a proposé la création d'un programme d'aide en prospection d'investissements. De plus, elle a entrepris des démarches de sensibilisation auprès des commissaires industriels sur l'importance de l'investissement en tourisme. Enfin, elle a produit du matériel promotionnel en français, en anglais et en japonais.

Les projets d'investissement touristiques moteurs publics ou à but non lucratif

La Direction des investissements a effectué le suivi des dossiers et des recommandations de paiement pour l'ensemble des partenaires suivants :

- Parc littoral de la tête du lac Memphrémagog;
- Train touristique Hull-Wakefield;
- Infrastructures Owl's Head;
- Infrastructures Orford;
- Village Mic Mac de Restigouche;
- Village québécois d'antan;
- Centre d'interprétation des mammifères marins à Tadoussac.

L'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique (EADT)

Durant le dernier exercice, la Direction a conclu les engagements financiers relevant de l'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement touristique, qui a pris fin le 31 mars 1990. Elle a également assuré le suivi de la gestion des projets autorisés. Elle a préparé les dossiers de négociation du renouvellement de l'EADT. Pour terminer, elle a collaboré avec le Secrétariat aux affaires intergouvernementales canadiennes en vue de négocier une seconde phase de l'EADT avec le gouvernement fédéral.

Les projets spéciaux

La Direction a représenté le Ministère au conseil d'administration de la Société du centre de conférences internationales de Montréal. De plus, elle s'est occupée du développement du produit motoneige, en particulier au niveau des problèmes de financement de l'entretien et de l'expansion du réseau de pistes et de l'inventaire des loueurs de ce type de véhicule.

La Direction des établissements touristiques

Le mandat de la Direction des établissements touristiques est d'assurer l'existence d'une offre touristique rencontrant des normes minimales de qualité dans ses composantes essentielles. Ce but est atteint par les activités suivantes :

- appliquer et administrer la Loi sur l'hôtellerie et sa réglementation;
- gérer l'information générée par l'application de la loi;
- classifier les établissements d'hébergement et les salles à manger d'hôtels;
- mettre au point les règlements nécessaires à la mise en vigueur et à l'application de la Loi sur les établissements touristiques qui remplacera en juin 1991 la Loi sur l'hôtellerie;
- assumer un rôle-conseil auprès des établissements et des associations sectorielles en relation avec les autres activités de la Direction.

La Loi sur l'hôtellerie

- permis émis ou renouvelés : 16 316
- traitement des plaintes : 380
- perception des droits sur les permis : 3 252 583 $
- mise en vigueur d'une nouvelle tarification : coût de base du permis passé de 100 à 160 $.

La gestion de l'information

La Direction a préparé et diffusé l'information requise pour les guides touristiques régionaux. Elle a aussi réuni les données nécessaires à la production du répertoire des établissements hôteliers 1990-1991 et du répertoire des campings.

La classification des établissements d'hébergement

La Direction a vu à l'application des programmes de classification des établissements d'hébergement et de leurs salles à manger.

La nouvelle loi sur les établissements touristiques

Après un processus élaboré de consultation, la Direction a procédé à la mise au point d'un projet de règlement sur la certification des établissements touristiques dont la prépublication a eu lieu en janvier 1991. La Direction a aussi préparé l'entrée en vigueur de la loi au niveau des systèmes de gestion informatique, des guides d'interprétation et du plan de communication.

Le rôle-conseil

La Direction a poursuivi ses actions auprès des établissements détenteurs de permis et des associations qui les représentent.

Annexes

Annexe 1
Le budget 1990-1991

Dépenses par élément de programme[1]

Éléments de programme	Crédits 1990-1991 $	Dépenses 1990-1991 $	Dépenses 1989-1990 $
Élément 01 — Direction et soutien administratif	10 851 500	10 842 700	8 207 500
Élément 02 — Promotion et développement du tourisme	38 581 600	37 327 100	32 231 200
Élément 03 — Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec	16 858 100	16 858 100	17 731 000
Élément 04 — Société du Palais des congrès de Montréal	21 575 200	21 575 200	21 530 000
Élément 05 — Régie des installations olympiques[2]	5 152 000	4 856 400	—
Total :	**93 018 400**	**91 459 500**	**79 699 700**

1. Les dépenses excluent les crédits reliés aux « Prêts, placements et avances » pour un montant de 1 083 300 $.
2. La Régie des installations olympiques est passée sous la responsabilité du ministre du Tourisme au cours de l'exercice 1989-1990.

Annexe 2

La représentation touristique à l'extérieur du Québec

Boston
Délégation du Québec en Nouvelle-Angleterre
Exchange Place, 19th Floor
53, State Street
Boston, MA 02109
États-Unis
Téléphone : (617) 723-3366
Télex : 00.940683 (QUEBEC BSN)
Télécopieur : (617) 723-3659

Chicago
Délégation du Québec
122, South Michigan
Bureau 1910
Chicago, IL 60603
États-Unis
Téléphone : (312) 427-0240
Télex : 00.501033 (QUEBECGOV CGO)
Télécopieur : (312) 427-0311

Düsseldorf
Délégation du Québec
Königsallee 30, Kö-Center
D-4000 Düsseldorf 1
Allemagne
Téléphone : (011-49-211) 32-08-16
Télex : 41.8587659 (QUED D)
Télécopieur : (011-49-211) 32-06-91

Londres
Délégation générale du Québec
59 Pall Mall
Londres, SW1Y 5JH
Royaume-Uni
Téléphone : (011-44-71) 930-8314
Télex : 51.261618 (QUELON G)
Télécopieur : (011-44-71) 930-7938

New York
Délégation générale du Québec
17 West, 50th Street
Rockfeller Center
New York, NY 10020-2201
États-Unis
Téléphone : (212) 397-0200
Télex : 00.126405 (QUEBECGOVT NYK)
Télécopieur : (212) 757-4753

Paris
Office du tourisme du Québec
4, avenue Victor-Hugo
75116 Paris
France
Téléphone (industrie) : (011-33-1) 45.01.90.90
Téléphone (consommateurs) : (011-33-1) 45.00.95.55
Télex (délégation) : 42.620401 (DELEBEC PARIS)
Télex (office) : 42.612940 (CQCI)
Télécopieur : (011-33-1) 45.00.20.02

Rome
Délégation du Québec
Corso Trieste 16
00198 Rome
Italie
Téléphone : (011-39-6) 440-3046
(011-39-6) 440-3049
Télex : 43-623068 (QUEBROI)
Télécopieur : (011-39-6) 440-2944

Tokyo
Délégation du Québec
Kojimachi Hiraoka Bldg.
5th Floor
1-3, Kojimachi Chiyoda-ku
Tokyo 102
Japon
Téléphone : (011-81-3) 239-5137
Télex : 72.23842 (TOKEBEC)
Télécopieur : (011-81-3) 239-5140

Toronto
Bureau du gouvernement du Québec
20, Queen Street West
Suite 1004, Box 13
Toronto (Ontario)
Canada
M5H 3S3
Téléphone : (416) 977-6060
Télex : 06.22071 (GOVTQUE TOR)
Télécopieur : (416) 596-1407

Washington
Bureau du tourisme du Québec
1300, 19th Street N.W.
Suite 220
Washington, D.C. 20036
États-Unis
Téléphone : (202) 659-8991
Télex : 00.892731 (QUEBEC WSH)
Télécopieur : (202) 659-5654

Composition typographique : Mono-Lino inc.

Achevé d'imprimer en décembre 1991
sur les presses de l'imprimerie
Laurentide Inc. à Loretteville